P-115

機器利用時の情報探索行動
−高齢者と若年者の比較−

■ はじめに

情報技術の発展と普及によって電子機器を介したコミュニケーション場面が増えたが、パソコンや携帯電話などの情報通信機器を利用していない、あるいはあまり頻繁に使用していない高齢者は多く、利用する情報通信機器や機能には世代間で差がある。本論では、機器の利用時に操作に困った際にどのように対処するか、という機器利用時の情報探索行動について、調査結果に基づき論及する。

■ 調査方法

世代による情報通信機器の利活用の格差の問題を解決する目的で、質問紙調査とインタビュー調査を行った。

1.質問紙調査

- ●対象：都市部/地方都市在住の高齢者63名(平均68.49歳)、 若年者68名(平均22.31歳)
- ●内容：情報通信機器について(保有機器とその利用経緯、利用機器と機能、利用状況・場面、機器の使い分け、操作に困った際の対処など)

2.インタビュー調査

- ●対象：都市部/地方都市在住の高齢者16名(平均68.80歳)、若年者16名(平均25.4歳)
- ●内容：生活歴、交友関係、生活の満足感、価値観、情報通信機器について(質問紙調査と同様)
- ●時間：一人あたり4時間(2時間を2回)

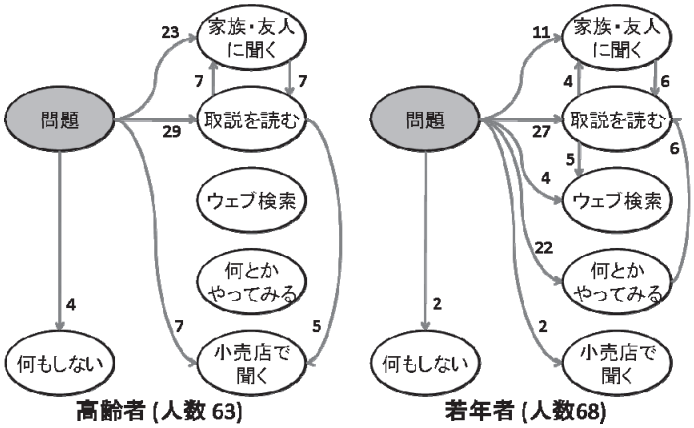
調査内容はいずれも情報通信機器の利用に関するあらゆる情報を含むが、ここでは携帯電話やその他の機器を利用時に操作に困った場合にどのように対処するか、という機器利用時の問題解決のための情報探索行動に関する回答のみ扱う。

■ 結果

質問紙調査の結果を状態遷移図に示す。機器の利用時に操作に困った場合、高齢者も若年者も取扱説明書を読むことが多い。同様に多い解決法は、高齢者は「子どもに聞く」、若年者は「自分でいじって何とかする」である。インタビュー調査の回答からそれらを分析すると、高齢者が「自分でいじって何とかする」ことがないのは、「壊れたら怖い」、「戻せなくなると困る」ためといえる。若年者は携帯電話などの利用頻度の高い機器では、操作が分からなくても機器を触っているうちに解決でき、機器の操作に困ること自体が少なく、その延長で操作し続けて解決する場合が多い。そのため、若年者が実際に「取扱説明書を読む」頻度は希である。しかし、共用の機器や利用頻度の低い機器では、その機器をよく使う人に操作について聞いたり、設定してもらうこともあり、ひたすら操作するようなことはしない。その理由は前述の高齢者と同様である。

携帯電話に関しては、自分個人のものなので冒険しても大丈夫という考えや、経験からある程度構造を把握している点が、利用頻度の低い機器や共用の機器と違っている。高齢者には携帯電話を夫婦で共用している人もおり、携帯電話の位置づけが世代間で異なる。

若年者と比較して、高齢者が機器の操作に困る頻度が高いことからも、高齢者向けの機器には更なるユーザビリティの向上が求められている。高齢者における情報通信機器の利用促進のためには、機器のユーザビリティの向上に加えて、その利用に際して身近なサポートやサービスの充実、満足感を与える仕組みが必要である。



代表発表者　**橋爪　絢子（はしづめ　あやこ）**
所　　属　**筑波大学大学院　人間総合科学研究科**
感性認知脳科学専攻

問合せ先　〒305-8577　茨城県つくば市天王台 1-1-1
総合研究棟 D　山中研究室
TEL: 029-853-230, FAX: 029-853-2230
hashi-aya@kansei.tsukuba.ac.jp

■ キーワード:　(1) 高齢者
(2) 情報リテラシー
(3) 携帯電話